

Cahier des Charges

OBJET DE LA CONSULTATION :

« Marché de prestation voyages et déplacements pour les collaborateurs Audiens »

Sommaire

I. PRESENTATION D'AUDIENS

Audiens est le groupe de protection sociale de la culture, de la communication et des médias.

Une expérience avérée

Né en 2003 du rapprochement de deux groupes de protection sociale professionnels confirmés dans leurs domaines respectifs, la presse et le spectacle, IPS Bellini Gutenberg et le GRISS, Audiens bénéficie à la fois de l'enthousiasme et du dynamisme propres à sa jeunesse et du professionnalisme et de l'expérience des institutions qui ont décidé sa création.

Une vocation : la protection sociale

Parallèlement aux métiers historiques du groupe que constituent la retraite, la prévoyance, la santé, l'action sociale et l'épargne, Audiens développe de nouvelles offres et nouveaux services dans tous les domaines de la protection sociale : conseil et accompagnement social, gestion pour le compte de tiers, prévention santé, « 1% logement », congés du spectacle…

Un atout majeur : l'expertise professionnelle

La force d'Audiens repose également sur une connaissance approfondie des secteurs dans lesquels il évolue. L'univers professionnel des métiers de l'audiovisuel, de la communication, de la presse, du numérique et du spectacle est riche de règles, de conventions et de statuts qui lui sont spécifiques. De plus, ces métiers connaissent une évolution permanente. L'expertise développée par Audiens dans ces secteurs d'activité, permet d'assurer à ses adhérents un service de qualité.

Un solide réseau de partenaires

Groupe à vocation professionnelle, Audiens a su tisser des liens étroits avec un grand nombre d'organismes issus des secteurs dans lesquels il opère : Astria, Pôle emploi Spectacle, Afdas, FNAS, CMB, Ministère de la Culture et de la Communication, Ministère du Travail, UNEDIC, Agirc-Arrco, PROBTP…

Le siège d'Audiens est situé au : **74 rue Jean Bleuzen - 92170 Vanves**
Le Centre de santé Réné Laborie ouvert au public au : 29 rue de Turbigo – 75002 Paris
Le CMB (Centre Médical Bourse) situé au 36 rue Notre-Dame des Victoires – 75002 Paris
Trois bureaux en région : Rennes, Marseille, Lyon et Local en partenariat avec l'Afdas Montpellier.

II. CONTEXTE

La politique achat au sein d'Audiens nous pousse à nous rendre plus performant et à maintenir une veille sur tous les secteurs de nos fournisseurs.
Dans ce cadre, il a été décidé de lancer un appel d'offres concernant la prestation de voyages et déplacements d'affaires.

A l'issue de cet appel d'offres, AUDIENS sélectionnera 1 prestataire pour ce projet.

III. DUREE D'EXECUTION DU MARCHE

Le présent marché sera conclu pour une durée d'un an courant à compter du 1er janvier 2016. Il se renouvelle automatiquement pour des périodes de même durée, sauf dénonciation par l'une ou l'autre des parties, par lettre recommandée avec accusé de réception, 3 mois au moins avant l'expiration de la période en cours lors de la dénonciation.

IV. POUVOIR ADJUDICATEUR

Le présent appel d'offres fera l'objet de prestations réalisées par le candidat retenu pour le compte d'Audiens et de toutes ses institutions :

- Association de moyens du Groupe Audiens
- CMB (Centre Médical Bourse)

V. EXPRESSION DU BESOIN

L'objectif de ce présent appel d'offres est la sélection d'une agence de voyages qui puisse fournir à Audiens un service professionnel et une offre globale dite de « voyages d'affaires ».

A. PRESTATION ACTUELLE

Audiens compte 800 collaborateurs environ répartis sur différents sites (comme indiqué dans l'article I du présent cahier des charges).

Audiens compte environ 300 voyageurs dont 30 grands voyageurs (destination national).

Pour permettre aux candidats répondant au présent appel d'offre en toute connaissance de cause, veuillez trouver ci-dessous les cartographies des 2 dernières années :

- Cartographie 2013
  - Budget annuel de 280 077 € TTC pour 2 286 réservations.

- Cartographie 2014
  - Budget annuel de 265 590 € TTC pour 2 228 réservations.

Pour vous donner un état de nos réservations, les statistiques sur les 2 années Fer, Air, hébergement et locations de voiture se trouvent en *annexe 3* du présent Cahier des charges.

B. PRESTATION ATTENDUE

Le candidat retenu fournira un service compétitif qui permettra de réduire le coût total des services de voyages tout en garantissant la qualité du service et la réactivité aux exigences d'Audiens.

Ainsi, la présente demande est pour les candidats une occasion de démontrer leurs capacités à répondre aux besoins de voyages d'affaires d'Audiens sur tous les aspects suivants :

- La réservation de type « Online» et «Offline», l'achat et la livraison des billets d'avion et de train ;
- L'annulation, la modification de ses réservations ;

- L'assistance, le conseil aux collaborateurs Audiens chargés de la réservation des voyages ;
- Simplification et réduction des tâches administratives d'Audiens ;
- Amélioration de la qualité et de l'efficacité des services offerts ;
- La fourniture d'un accès à Audiens à un portail informatique de réservation des titres de transport ;
- La fourniture d'un service de réservation par téléphone avec une équipe physique dédiée (trois personnes maximum) de l'agence de voyages ;
- Globalisation et réduction du coût des déplacements professionnels ;
- Obtention des statistiques en temps réel permettant l'optimisation des dépenses liées aux déplacements professionnels ainsi que le contrôle des parts de marché pour chaque nature de dépenses, afin de faciliter le respect du contrat ;
- La fourniture de tableaux statistiques des données du présent marché ainsi que le développement, la mise en place, l'actualisation et le suivi d'un listing de « profils voyageurs ».

De plus, pour chaque demande de déplacement, le candidat retenu identifiera tous les moyens de transports possible, leurs conditions tarifaires et leurs horaires respectifs, tant auprès des compagnies régulières que des compagnies à bas coûts (lowcost) et proposera aux collaborateurs d'Audiens chargés des réservations, plusieurs formules de voyages.

Les voyageurs d'Audiens pourront effectuer les réservations soit sur un portail informatique (réservation « Online ») ou en s'adressant (par mail, par téléphone) directement à l'interlocuteur dédié du candidat retenu lors de cet appel d'offres.

Audiens souhaite que le candidat retenu soit force de proposition en termes de communication vers les Voyageurs d'Audiens (Nouveau service, alertes, information pratique…).

Audiens souhaite également que le candidat retenu lui propose un applicatif mobile (Smartphone et tablette) permettant d'accéder à son espace personnalisé (billet électronique, alerte, grèves, information pratique …).

1. RESERVATION « ONLINE »

Par le présent appel d'offre, Audiens demande au candidat retenu de lui proposer un outil de réservation via le site du candidat retenu.

Les collaborateurs et toute personne, désignés expressément par Audiens, peuvent effectuer directement les réservations sur le site Internet SBT mis à disposition par le candidat retenu.

Afin que le taux d'adoption soit maximal, le candidat retenu accompagnera Audiens lors de la mise en place de cet outil : analyse et paramétrage du site, formations et assistance aux utilisateurs.

Audiens est responsable de la confidentialité des identifiants et mots de passe qui seront communiqués aux Voyageurs Audiens. Le candidat retenu recommandera aux utilisateurs désignés de modifier dès la première utilisation le mot de passe paramétré initialement.

2. OUTIL DE RESERVATION

Les candidats à cet appel d'offres exposeront les caractéristiques du portail proposé et appuieront leur exposé de captures d'écrans et d'images.
Le système de réservation de billetterie via le portail proposé par les candidats devra impérativement inclure l'ensemble des éléments techniques (accès, formation utilisateur …), juridiques (licences d'utilisation du portail, …) nécessaires à son utilisation.

Le portail devra également proposer la réservation d'hôtel et de location de véhicule.

Audiens attend des candidats un rétro- planning pour la mise en place de la prestation.

a. Situation actuelle

Les voyageurs d'Audiens utilisent l'outil de réservation KDS via l'agence de voyage actuelle.
A ce titre, il existe une liste des Voyageurs Audiens.

b. Compte voyageurs

Ce profil devra contenir avec un niveau de détail suffisant les informations permettant de réaliser un suivi efficace des voyageurs en termes de statistique et de ratio voyages.
Cette liste de Profils voyageurs devra répondre aux exigences de la CNIL.

Chaque Voyageur Audiens disposera d'un compte comportant un identifiant et un mot de passe. Audiens aura bien entendu la possibilité de créer ou de supprimer des comptes à tout moment et sans frais.

Chaque profil Voyageur sera composé des champs obligatoires suivants :

- Nom, prénom
- Adresse mail
- Date de naissance
- Axe analytique
- Pôle
- Motif de déplacement

c. Prestation attendue

Le service de réservation « Online» sera assuré par l'accès des Voyageurs Audiens à un portail informatique mis en place par le candidat retenu. Ce portail devra être disponible 24h/24 et 7jours/7.

Audiens ayant la volonté de développer l'utilisation du service « Online », le candidat retenu devra faire en sorte de faciliter et de fiabiliser cette méthode de réservation.

Audiens souhaite que le candidat retenu propose une fonction de délégation de réservation via l'outil de réservation.

Audiens souhaite que l'outil lui donne la possibilité de réaliser des réservations à plusieurs Voyageurs.

Audiens souhaite que le candidat retenu lui propose des applications mobiles pour accéder également à l'outil de réservation.

Le portail devra fournir l'ensemble des informations permettant d'effectuer avec facilité une réservation la plus avisée possible et économiquement avantageuse. Une fois les caractéristiques souhaitées du voyage saisies par le Voyageur Audiens, plusieurs propositions de voyages devront apparaître sur le portail.

Ce portail devra notamment contenir :

- Le numéro du dossier ;
- Le nom du transporteur ;
- Un récapitulatif des étapes du voyage ;
- La durée du voyage ;
- L'heure de départ, d'arrivée, les terminaux d'aéroport ou de gare, le nom des aéroports – gares, des villes, des escales ;
- Plusieurs possibilités de voyages (plusieurs offres dont low cost) ;
- Les modalités du voyage en termes de contraintes (billet modifiable ou non, échangeable, annulable …) ;
- La date d'émission du billet ;
- Les formalités administratives nécessaires pour le voyage (visas, obligations sanitaires, autorisations…).

Le portail devra présenter les meilleures qualités d'ergonomie, de facilité d'utilisation et de lisibilité possibles. Nous attendons de ce portail une solution « responsive design ». Il devra également être facilement utilisable par un utilisateur non averti.

Le portail devra faire apparaître toutes les informations utiles et pertinentes (offres particulières, contraintes des billets, spécificités du voyage, démarches particulières…) permettant aux Voyageurs Audiens d'effectuer les réservations avec une approche avisée.
Les meilleures offres devront être proposées en priorité.

Le portail devra nous permettre de visualiser et d'extraire la liste des utilisateurs et leur habilitation.

En termes de sécurité, le portail doit proposer la déconnexion automatique en cas d'inactivité de l'utilisateur ainsi que le verrouillage d'un compte en cas d'échec répété de l'authentification.

Audiens souhaite que le portail fasse référence à la politique Voyages & Déplacements ainsi qu'à ses accords fournisseurs :

- Contrat de partenariat avec la SNCF,
- Contrat de partenariat avec l'hôtel Mercure de Vanves,
- Contrat de fidélité avec Air France (bluebizz).

Le portail devra comprendre un module d'aide en ligne (messagerie instantanée) ou a minima un manuel d'utilisateur facilement accessible et téléchargeable.
En cas de panne ou de dysfonctionnement du portail, les réservations pourront être effectuées par téléphone aux tarifs des commissions appliquées au portail.

En cas de difficulté d'un Voyageur Audiens, l'interlocuteur du candidat retenu se tiendra à la disposition de celui-ci afin de l'accompagner et de l'assister dans la procédure de réservation en ligne jusqu'à l'aboutissement de cette réservation. Cette faculté d'assistance ainsi que les coordonnées de l'interlocuteur de l'Agence figureront clairement sur le portail.

d. Pré – requis techniques

Ce portail devra être accessible depuis le réseau internet et ne devra pas nécessiter d'installation ou d'intervention sur le réseau informatique interne d'Audiens.
Le portail devra être évolutif et devra pouvoir être modulé et aménagé selon les paramètres d'Audiens.

La solution est en mode SaaS et aucun hébergement ne sera effectué sur le réseau AUDIENS. La solution est accessible depuis les navigateurs Internet Explorer ou Google Chrome via un lien URL.

e. Formation

Une formation initiale devra être dispensée auprès des Voyageurs Audiens. Cette formation pourra être demandée par Audiens au cours du présent marché.
Un guide utilisateur sera également remis aux Voyageurs Audiens.
Audiens souhaite que les Voyageurs soient formés lors d'une démonstration de l'outil sur le site de Vanves, compris dans le Bordereau de prix (annexe 4 du règlement de consultation).

Les candidats devront détailler leur proposition de formation au portail.

f. Maintenance de l'outil

L'hébergement du site, la maintenance, les mises à jour de nouvelles versions ainsi que l'assistance utilisateur sont assurés par l'agence de voyages retenue et devront être inclus dans la proposition tarifaire.

3. RESERVATION « OFFLINE »

En complément de la réservation « Online », Audiens souhaite que les candidats proposent une assistance « Offline ».

Le service « Offline » sera principalement utilisé pour les prestations de voyages dites complexes, dédiée à la Direction générale et VIP.

Mais également un service « Groupe » pour l'organisation des déplacements.

a. Prestation attendue

Le numéro de téléphone du candidat retenu ne devra pas être surtaxé. Le décroché est assuré par un agent de réservation sans intermédiaire robotisé et ceci après moins de 3 sonneries en moyenne.

Audiens souhaite que le candidat retenu lors de cet appel d'offre s'engage à confirmer la bonne prise en compte de toute demande par mail sous 2 heures et s'engage à faire une proposition sous 24 à 48h.

Les horaires d'ouverture du candidat retenu devront être du lundi au vendredi de 9h00 à 18h00.

Avant toute validation d'une réservation, le candidat retenu recherchera les meilleures solutions tant en termes de tarif, que d'organisation du voyage.

Audiens souhaite que le candidat retenu effectue un suivi du voyage.
En cas d'évènement susceptible d'influencer le déroulement du voyage, l'interlocuteur devra prendre contact avec le Voyageur d'Audiens afin de convenir de la démarche à adopter.

Si la réservation a été initiée en « Online» mais reprise par le candidat retenu pour une assistance ou une modification, la réservation sera classée « Offline » et facturée avec les frais correspondants.

C. ENGAGEMENT DU PRESTATAIRE

Le candidat retenu lors de cet appel d'offre devra répondre aux attentes suivantes :

- L'interlocuteur principal aura pour rôle d'assurer la mise en place et le suivi de marché voyages d'affaires. A ce titre, il devra coordonner l'action des Interlocuteurs du candidat retenu et s'assurer que ces derniers respectent bien les spécificités du marché et notamment la tarification, ainsi que les éventuelles consignes qui pourraient être données par Audiens ;

- L'interlocuteur principal sera le garant du bon déroulement du contrat et des obligations qui pèseront sur le candidat détenteur du marché. En cas de non-respect des conditions du marché et notamment par un interlocuteur du candidat retenu, des pénalités seront versées par le candidat retenu ;

- Mise en place d'enquête de satisfaction en ligne auprès des Voyageurs d'Audiens ;

- Force de proposition sur la partie communication envers les Voyageurs d'Audiens via le portail personnalisé du candidat retenu ;

- Mise en place de rendez-vous de suivi de prestation trimestriels en la présence des membres de la commission de Voyages & Déplacements, sur le site de Vanves. A la suite de ces rencontres, un compte-rendu sera établi par le candidat retenu avec un reporting de la prestation et un plan d'action et d'amélioration ;

- Transmettre à Audiens des statistiques mensuelles sous format électronique mentionnant le nombre de voyages, les noms, le code analytique et les destinations des voyageurs et coûts des transactions ;

- Etudier les profils des 50 plus gros voyageurs, pour faire des propositions de cartes d'abonnement pour l'optimisation de leurs déplacements ;

- Délivrer des pistes de négociation à exploiter par Audiens dans ses rapports avec les acteurs présents sur le marché des voyages d'affaires ;

- Nomination d'une équipe dédiée Audiens au titre du présent marché ;

Il est rappelé que la nomination de cette équipe dédiée est une condition impérative sous peine d'élimination de l'offre.

- Proposer impérativement des voyages sur des compagnies de transport agréées et garantissant des conditions de sécurité exigées par la réglementation. Le candidat s'interdit notamment de proposer des voyages sur des compagnies faisant l'objet d'une interdiction d'exploitation dans l'Union européenne ;

- De manière à assurer les démarches inhérentes à la réservation des voyages et au pilotage du présent marché, le candidat retenu devra maintenir un contact permanent avec Audiens tout au long du marché, notamment au moyen de relations téléphoniques n'impliquant pas de surtaxes ou de facturations supplémentaires.

1. Sécurité des données

En termes de sécurité des données personnelles, Audiens souhaite que le candidat retenu lors de cet appel d'offre s'engage à prendre toutes les mesures de sécurité et de confidentialité.

La sécurisation des données mise en œuvre par le candidat retenu et ses fournisseurs (SBT Online et/ou Offline) reprend l'état de l'art dans ce domaine, à savoir :

- Sécurisation physique de l'accès aux serveurs, les données sont hébergées en France ;
- Sécurité applicative par login/mot de passe et encryptions des données sensibles ;
- Sécurité réseau avec protection par pare-feu et création d'une DMZ.

Les bases de données et fichiers utilisés font l'objet de déclarations CNIL.

VI. MODALITES D'ECHANGE ENTRE LES PARTIES

A. CONTRAT

Dès validation du prestataire choisi, un contrat sera établi stipulant les obligations de chacune des parties et les garanties.

B. REALISATION DE LA PRESTATION

Nous attendons de votre part une proposition d'organisation, de mise en place de l'outil SBT, de formation des voyageurs d'Audiens.

Audiens souhaite connaître l'organisation et l'outil SBT mis en place.
La mise en place de l'outil SBT nécessitera un paramétrage en collaboration entre Audiens et le candidat retenu.

Audiens souhaite également que l'outil soit d'abord testé (outil en recette), avant la mise en production.

VII. PENALITES

Les pénalités s'appliquent dans le cas où le retard de livraison est imputable au Prestataire sélectionné.

Dans le cas où le retard n'est pas imputable au candidat retenu, aucune pénalité ne sera appliquée. Enfin, dans le cas où le retard est imputable aux deux parties, aucune pénalité ne sera appliquée.

Le descriptif des pénalités est présenté dans l'*annexe 5* du présent cahier des charges.

Sans préjudice de ces dispositions, les parties sont tenues à une obligation d'information réciproque quant aux évènements de toute nature susceptibles de retarder l'exécution des prestations. Elles se concertent sur les moyens à mettre en œuvre pour limiter le retard ou recaler les plannings initialement définis.

VIII. ASSURANCES

Les Prestataires doivent justifier d'une assurance contractée auprès d'une compagnie agréée, conformément aux articles R 321.1 du Code des Assurances et suivants, garantissant sa responsabilité civile.

Ils seront tenus de remettre à AUDIENS une attestation délivrée par la compagnie d'assurance, justifiant le paiement de la prime afférente de l'année en cours.

Ils sont tenus d'informer dans les huit jours le service achats de toute modification afférente à leur assurance, notamment la résiliation ou le changement de compagnie.

Ils s'engagent également à avoir contracté une assurance garantissant leur responsabilité civile pour leurs propres collaborateurs.

IX. EMPLOI DE MAIN-D'ŒUVRE CLANDESTINE

Conformément aux articles L.8221-1 et suivants du Code du Travail, le Candidat Retenu s'engage à remettre à AUDIENS les documents requis par la législation relative au travail clandestin, sous peine d'encourir la résiliation de plein droit de leur participation au dit appel d'offres.

Le Candidat Retenu certifie sur l'honneur que les salariés qui exécuteront l'objet du présent marché seront employés régulièrement au regard des articles L.3243-1 et L.1221-13 et L.1221-15 du Code du Travail.

X. FACTURATION ET CONDITIONS DE PAIEMENT

Le candidat retenu établit les factures après acceptation des livrables par AUDIENS.

Audiens souhaite que la facturation fasse apparaître les informations détaillées suivantes :

- Nom du voyageur ;
- Axe analytique ;
- Date du voyage ;

- Frais d’agence ;
- Montant du voyage.

Audiens souhaite également que le détail de la facturation soit transmis mensuellement par mail.
Les critères d’informations seront définis au moment de la contractualisation.

AUDIENS émettrice de la demande réglera à 30 jours fin de mois par virement sous réserve de la conformité des factures.

Tout défaut de paiement entraîne de plein droit et sans autre formalité, à compter du lendemain de l’échéance, la facturation d’intérêts de retard dans les conditions visées à l’article L441-6 du code de commerce.
La facturation sera établie à l’ordre d’Audiens.

XI. CLAUSE DIVERSITE

AUDIENS attend du candidat retenu qu’il s’engage à mettre en œuvre les principes de lutte contre la discrimination et de promotion de la diversité conformément à l’article L 1132-1 du code du travail. Cela se traduit notamment dans les engagements de l’entreprise, le processus de recrutement (sensibilisation et formation de l’ensemble des collaborateurs à la lutte contre les discriminations et à la promotion de l’égalité des chances dans le recrutement), la mobilité et dans les actions du quotidien ».

XII. CESSION DU MARCHE

Le présent marché ne pourra en aucun cas faire l’objet d’une cession totale ou partielle, à titre onéreux ou gracieux, sauf accord écrit et préalable d’Audiens.

XIII. LITIGES

En cas de litige, la loi française est seule applicable et les tribunaux français seuls compétents. Les parties conviennent de rechercher en cas de litige un accord amiable.

Dans l’hypothèse où aucune solution amiable n’aurait pu être trouvée dans un délai de trente (30) jours à compter de la notification du différend par lettre recommandée avec accusé de réception par l’une des parties à l’autre partie, le litige pourra être soumis aux Tribunaux de Nanterre, seuls compétents pour en connaître.